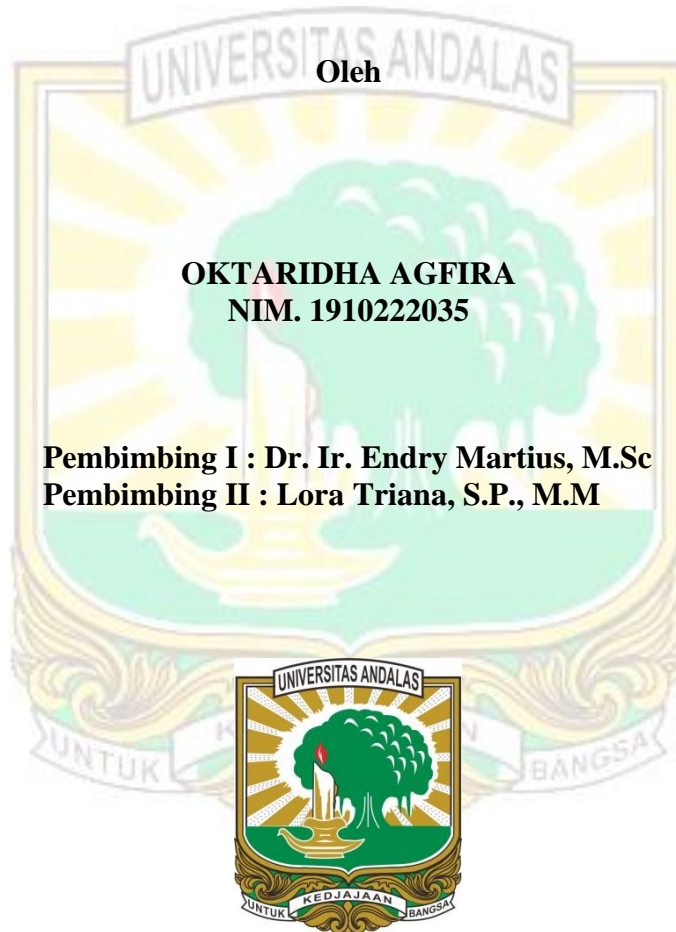


**STUDI PERBANDINGAN PROSES BISNIS *COFFEE SHOP*
MANDIRI DAN *FRANCHISE COFFEE SHOP*
DI KOTA PADANG**

SKRIPSI



Oleh

**OKTARIDHA AGFIRA
NIM. 1910222035**

**Pembimbing I : Dr. Ir. Endry Martius, M.Sc
Pembimbing II : Lora Triana, S.P., M.M**

**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2024**

STUDI PERBANDINGAN PROSES BISNIS *COFFEE SHOP* MANDIRI DAN *FRANCHISE COFFEE SHOP* DI KOTA PADANG

Abstrak

Kualitas penyediaan suatu produk dan layanan amat tergantung pada bagaimana proses bisnisnya berjalan. *Coffee shop* dengan proses bisnis yang efisien dan terorganisir dapat menyediakan produk dan layanan yang lebih baik kepada pelanggan secara konsisten. Penelitian ini dilakukan di Kota Padang dengan tujuan untuk mendeskripsikan proses bisnis *coffee shop* secara komparatif antara yang mandiri dengan yang *franchise* dan kemudian menganalisis kekuatan dan kelemahan masing-masingnya. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif dan analisis komparatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *coffee shop* yang mandiri memegang kendali-penuh terhadap seluruh proses bisnis dan kegiatan-kegiatan operasional, sementara yang *franchise* hanya memegang kendali-sebagian karena keterlibatan *franchisor* pada beberapa kegiatan inti bisnis. Kendali penuh terhadap proses bisnis menjadi kekuatan dari *coffee shop* mandiri dalam hal fleksibilitas operasional dan untuk peningkatan pemahaman dan kapasitas serta keterampilan menjalankan bisnis sebagai wirausahawan. Hanya saja, dengan begitu *coffee shop* mandiri otomatis akan menghadapi resiko yang beragam dan sering terkait dengan ketidakpastian pasar dan ekosistem bisnis. Sebaliknya, pada *franchise coffee shop*, sebagian risiko yang berada dalam kendali *franchisor* dipulangkan kepada *franchisor*. Dengan begini, *franchise coffee shop* tidak memberi ruang bagi pelaku operasional untuk meningkatkan kapasitasnya, kecuali sebagai operator.

Kata kunci: Proses Bisnis, *Coffee Shop* Mandiri, *Franchise*



COMPARATIVE STUDY OF COFFEE SHOP BUSINESS PROCESSES INDEPENDENT AND COFFEE SHOP FRANCHISE IN PADANG CITY

Abstract

The quality of providing a product and service really depends on how the business process runs. Coffee shops with efficient and organized business processes can provide better products and services to customers consistently. This research was conducted in Padang City with the aim of describing the coffee shop business process comparatively between independent and franchised and then analyzing the strengths and weaknesses of each. This research was conducted using qualitative descriptive methods and comparative analysis. The research results show that independent coffee shops have full control over all business processes and operational activities, while franchises only have partial control due to the franchisor's involvement in several core business activities. Full control over business processes is the strength of an independent coffee shop in terms of operations and to increase understanding, capacity and skills in running a business as an entrepreneur. However, this means that independent coffee shops will automatically face various risks and are often related to the market ecosystem and business ecosystem. In contrast, in a franchised coffee shop, some of the risks that are within the franchisor's control are passed on to the franchisor. Thus, franchise coffee shops do not provide room for operational actors to increase their capacity, except as operators.

Keyword: Business Process, Coffee Shop, Franchise

